

# Klart språk i Norden

Titel:	Mot bättre service – utveckling av Folkpensionsanstaltens e-tjänster	
Forfatter:	Marjukka Turunen	
Kilde:	Klart språk i Norden, 2014, s. 23-26	
URL:	<a href="http://ojs.statsbiblioteket.dk/index.php/ksn/issue/archive">http://ojs.statsbiblioteket.dk/index.php/ksn/issue/archive</a>	

© 2014 Författarna och Nätverket för språknämnderna i Norden

## Betingelser for brug af denne artikel

Denne artikel er omfattet af ophavsretsloven, og der må citeres fra den. Følgende betingelser skal dog være opfyldt:

- Citatet skal være i overensstemmelse med „god skik“
- Der må kun citeres „i det omfang, som betinges af formålet“
- Ophavsmanden til teksten skal krediteres, og kilden skal angives, jf. ovenstående bibliografiske oplysninger.

# Marjukka Turunen

## Mot bättre service – utveckling av Folkpensionsanstaltens e-tjänster

I denna artikel ger jag en översikt över Folkpensionsanstaltens (FPA:s) e-tjänster genom att först redogöra för de tjänster som finns tillgängliga i dag för att sedan gå in på planerade e-projekt. Enligt FPA:s verksamhetsstrategi ska alla e-tjänster byggas upp och förnyas efter kundens behov.

Ett omfattande projekt som FPA jobbat med på sistone är att utarbeta en kundsupport för våra tjänster. Arbetet utmynnade i ett kundprogram som färdigställdes sommaren 2013. Kundprogrammet fungerar framför allt som ett stöd för e-tjänsterna, samtidigt som det också stöder användningen av övriga tjänster. FPA strävar efter att betjäna sina kunder på ett så mångsidigt sätt som möjligt även om användningen av digitala tjänster ständigt ökar.

### **Mångsidigt serviceutbud och populära tjänster**

År 2012 betalade FPA ut förmåner för 13 miljarder euro. Samma år använde våra kunder FPA:s olika tjänster över 15 miljoner gånger. FPA betjänar genom byrå-, telefon-, webb- och samservicetjänster samt per post. Därtill erbjuder FPA tjänster genom sina samarbetspartner som bland annat är apotek, arbetsplatskassor och hälsovårdscentraler. FPA har ett landsomfattande servicenätverk, sammanlagt 215 kontor och 157 samservicekontor, det vill säga kontor där FPA samverkar med andra myndigheter som till exempel skatteförvaltningen. På kontoren görs årligen 2,5 miljoner besök och FPA:s telefontjänst (s.k. call center) tar årligen emot omkring 2 miljoner samtal. Utöver kontoren har FPA dessutom en In To-kundtjänst i Helsingfors som är specialiserad på att betjäna invandrare på flera olika språk.

År 2012 fattade FPA närmare 16 miljoner beslut om förmåner och skickade ut omkring 16 miljoner kundbrev. Det omfattande utskicket av kundbrev ställer stora krav på språket och begripligheten i de utsända dokumenten. Under de senaste åren har

vi på FPA satsat på språklig tydlighet genom att bearbeta språket på både lexikal och strukturell nivå för att göra breven och besluten mer lättillgängliga för mottagaren. Utöver det har vi förnyat ansökningsformulären för förmåner så att även dessa bättre motsvarar mottagarens behov. Eftersom användarna alltid står i centrum för FPA:s produktutveckling har vi gjort kunderna delaktiga i arbetet genom att låta dem medverka i kundråd och delta i användarundersökningar. Att möta kunden är alltid ett sanningens ögonblick och en lyckad servicesituation måste alltid skapas på nytt – servicestandarden som vi strävar efter på FPA är att ständigt överträffa kundens förväntningar.

## **Det digitala utbudet i dag**

Sedan tio år tillbaka har FPA satsat på digitala tjänster och antalet användare av tjänsterna har ökat speciellt under de senaste åren. För tillfället registreras 30 miljoner digitalt utträttade ärenden årligen. Man kan antingen använda de allmänna tjänsterna anonymt eller logga in med sina personliga bankkoder för att till exempel ansöka om nya förmåner eller kontrollera sina uppgifter via en säker internetuppkoppling.

Till FPA:s digitala tjänster hör också FPA:s webbplats ([fpa.fi](http://fpa.fi)). Webbplatsen förnyades i april 2013 och fungerar nu smidigare än förut, både för att informationen gjorts mer lättillgänglig men också i och med att sidorna nu kan användas med surfplatta och smarttelefon. FPA:s webbplats har upp till 19 miljoner besökare per år.

I dag erbjuder FPA närmare 70 olika e-tjänster som både person- och arbetsgivar-kunder kan använda sig av genom inloggning. År 2012 loggade över 8,5 miljoner personkunder in på FPA:s e-tjänster. Antalet inloggade kunder har stigit med 59 procent under de senaste två åren. Företag och andra organisationer loggade in på e-tjänsterna en dryg miljon gånger. De personkunder som flitigast besökte FPA:s digitala tjänster 2012 var studenter och barnfamiljer, vilket är förståeligt med tanke på kundgrupperna. År 2013 gjordes exempelvis över 60 procent av studiestödsansökningarna på webben.

Vad kan våra kunder göra på webben? På webben har man tillgång till sina privata FPA-uppgifter och kan bland annat se sina förmåner och när de utbetalas, kontrollera personuppgifter, läsa beslut med mera. Därtill kan man uppdatera både sina kontaktuppgifter och sitt kontonummer elektroniskt. Det är de facto möjligt att ansöka om så gott som alla FPA:s 40 förmåner på webben. För användaren underlättas dessutom ansökningsprocessen i och med att tjänsten identifierar inloggade kunder och färdigt fyller i basuppgifter så att hon eller han inte själv behöver göra detta separat för varje ny elektronisk ansökan. Webbformulären är självinstruerande och användaren behöver enbart besvara de frågor som är relevanta för den specifika ansökan. Sedan den 22 november 2012 kan man dessutom bifoga nödvändiga bilagor, som till exempel löneintyg och hyreskontrakt till den elektroniska ansökan. Denna service har kunderna önskat

sig redan länge och sedan bilagorna börjat sändas in elektroniskt har också det manuella arbetet minskat. I dag tar FPA emot över 30 000 elektroniska bilagor i månaden.

Vårt utbud av e-tjänster har uppskattats av våra kunder och också av våra egna rådgivare, men vi önskar oss också vissa nya tjänster. En av dessa är bland annat en funktion som skulle göra det möjligt för föräldrar att elektroniskt utträta ärenden för sina barns räkning. På motsvarande sätt vore det också ändamålsenligt om en intressebevakare eller förmyndare kunde hjälpa sin klient på webben. För tillfället är detta möjligt på FPA:s kontor.

## **Programmet Arkki – förnyade e-tjänster**

På FPA har vi startat ett program som kallas Arkki, och som under en tioårsperiod ska uppdatera och utveckla operativsystemen som FPA:s enheter jobbar med, bland annat vid hanteringen av pensions-, studiestöds- och bostadsbidragsärenden. Reformen gäller inte bara de tekniska lösningarna utan också de operativa processerna och språket i våra texter. Inom programmet Arkki förnyar vi också de 90 stödprogram som hör ihop med förmånsprocesserna. Därtill berör förnyelsen våra e-tjänster. Hela detta omfattande arbete inleddes 2010 och tioårsperioden räknas från och med början av 2012. På FPA har vi egna IT-expert som bygger upp program för vår kärnverksamhet i enlighet med vår affärsverksamhet. På detta sätt ligger det centrala kunnandet i FPA:s egna händer.

Inom programmet Arkki har vi ställt upp en mängd olika mål för våra nya e-tjänster. Till de större administrativa målen hör att erbjuda service dygnet runt och att skapa en tjänst som kartlägger kundens livssituation så att vi lättare kan erbjuda de tjänster som var och en har rätt till. Detta skulle i praktiken innebära att kunderna inte längre själva behöver veta vilka förmåner de ska söka och vilka de har rätt till. Därtill strävar vi efter att i större utsträckning använda oss av den information vi får av våra samarbetspartner. FPA samarbetar nämligen aktivt med olika aktörer och deltar också i utvecklandet av datasystem. För tillfället pågår till exempel ett nära samarbete med skattemyndigheterna. Ett ytterligare mål inom programmet Arkki är att FPA i framtiden ska få fram kundinformation i realtid, så att kunden över huvud taget inte behöver sända in bilagor med förmånsansökningarna.

Ytterligare konkreta förbättringar som FPA strävar efter att genomföra inom programmet Arkki är att skapa en bättre och mer enhetlig ingångssida, där kunden får en överblick över ärendehanteringen på FPA. Därtill eftersträvar vi också att i framtiden erbjuda specialanpassade e-tjänster för exempelvis personer med funktionsnedsättningar. År 2014 är målet att ta i användning en tjänst där vårdnadshavare kan söka förmåner för sina barn. För att FPA lättare ska kunna nå sina kunder elektroniskt och också själva vara initiativtagare till kontakten, jobbar vi på att utveckla en krypterad

meddelandefunktion. För tillfället är det alltid kunden som måste kontakta FPA. Ett mål är ytterligare att förnya terminologin på webben och göra den mer begriplig för alla. Inom den närmaste framtiden blir det möjligt att ansöka om reseersättningar på webben och samtidigt strävar vi också efter att automatisera ansökningsprocessen på ett flertal områden. Automatiseringen innebär bland annat att ansökningsprocessen kan skötas utan att en FPA-anställd behandlar ärendet. Våren 2014 blir det också möjligt att överklaga FPA-beslut på webben.